

Les incidents de confidentialité

Cette fiche s'adresse aux étudiants et stagiaires

Qu'est-ce que c'est ?

Un incident de confidentialité, c'est le fait d'accéder à un renseignement de santé, de l'utiliser ou de le communiquer **alors qu'on n'y avait pas droit**. C'est aussi le fait de perdre un renseignement ou de faire toute autre chose qui est interdite avec celui-ci.



Saviez-vous que se questionner sur la protection des renseignements de santé démontre du professionnalisme dans le cadre d'un stage ! N'hésitez pas à en parler !

Un incident est si vite arrivé !

Quelques exemples d'incidents lors d'un envoi courriel :

- Envoyer un courriel à la mauvaise personne;
- Transférer l'intégralité d'une chaîne de courriels alors que seul le dernier courriel était nécessaire pour le destinataire.

Quelques exemples d'incidents lors de conversations :

- Discuter d'une histoire de cas avec un collègue dans le corridor alors que d'autres personnes peuvent entendre;
- Répéter à haute voix les renseignements recueillis par téléphone en présence de tiers.

Quelques exemples d'incidents impliquant des documents papier :

- Quitter son bureau sans avoir rangé un dossier usager dans un classeur verrouillé;
- Imprimer des renseignements de santé et oublier de les récupérer à l'imprimante;
- Oublier des documents lors d'une visite à domicile ou les laisser sans surveillance dans un endroit non protégé (ex. dans sa voiture).



Des impacts potentiels importants !

Pour l'utilisateur, ça peut ébranler sa confiance, porter atteinte à sa réputation, entraîner un vol d'identité, etc.

Pour l'organisation, ça peut occasionner une poursuite judiciaire, la perte de confiance du public, etc.

Détecter un incident de confidentialité et agir

En cas d'incident de confidentialité

1

Étape 1

Limitier l'incident autant que possible pour en atténuer les conséquences (ex : en rappelant le courriel);

2

Étape 2

Informez votre superviseur immédiatement!

3

Étape 3

En accord avec votre superviseur :

1. Documenter, au dossier, au mieux les circonstances de l'incident pour pouvoir convenablement le déclarer;
2. Procéder à la déclaration en utilisant le formulaire normalisé AH-223 et suivre la procédure de votre établissement pour la suite.



En cas de doute, il vaut mieux considérer être en contexte d'incident de confidentialité et signaler la situation à l'aide du formulaire AH-223.